

ปลดล็อก SMEs ไทย ปรับตัวอย่างไรให้เติบโต



ถ้าพิจารณาถึงจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว คงยากที่จะปฏิเสธถึงความสำคัญของธุรกิจ SMEs ที่มีต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม และคนไทยนับล้านคนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นในฐานะเจ้าของกิจการหรือลูกจ้าง ที่ผ่านมารัฐ SMEs ต้องเผชิญความท้าทายจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ซึ่งทำให้กระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ โครงสร้างทางเศรษฐกิจ และพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป

รพท. จึงได้สำรวจ SMEs กว่า 2,400 รายทั่วประเทศ เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแนวทางการปรับตัวที่ตรงจุด

ปัญหาสำคัญที่ SMEs ไทยต้องเผชิญ

จากการสำรวจจนการพาณิชย์ 6 แห่ง สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และสมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย ในการกระจายแบบสำรวจให้แก่ SMEs ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ที่ผ่านมา พบว่า SMEs ไทยเผชิญกับ 2 ปัญหาสำคัญ คือ

(1) **ปัญหาด้านทุนสูง** นอกจาก SMEs จะมีภาระต้นทุนธุรกิจที่สูง เช่น ราคาสินค้า ต้นทุนการเงิน และค่าจ้างแรงงานแล้ว ยังเผชิญกับต้นทุนแฝงที่เกิดจากความยุ่งยากในการติดต่อกับภาครัฐและการขนส่ง

(2) **การแข่งขันรุนแรงที่มาจากรอบด้าน** ทั้งจากคู่แข่งที่เป็น SMEs ด้วยกันเอง การแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ที่ขยายสาขาไปทุกพื้นที่

และการแข่งขันกับธุรกิจ e-Commerce ที่ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป

เมื่อประมวลผลสำรวจเพื่อศึกษาแนวทางที่ SMEs ใช้อยู่กับ 2 ปัญหาข้างต้นพบว่า ทางเลือกหลักที่ SMEs ส่วนใหญ่ใช้ โดยเฉพาะเมื่อประสบกับภาวะแข่งขันที่รุนแรง คือ การใช้กลยุทธ์ด้านราคา เพื่อดึงดูดลูกค้าและเพิ่มปริมาณขาย อย่างไรก็ตาม การแข่งด้วยราคาโดยไม่ได้พัฒนาสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพหรือมีความแตกต่างจากคู่แข่ง กลับส่งผลให้ความสามารถในการแข่งขันลดลง โดยผลสำรวจพบว่า SMEs ที่เน้นการแข่งขันด้วยราคาเป็นหลัก ส่วนใหญ่ประสบกับภาวะยอดขายลดลง เนื่องจากธุรกิจขาด Brand Loyalty และเสียฐานลูกค้าให้กับคู่แข่งได้ง่าย

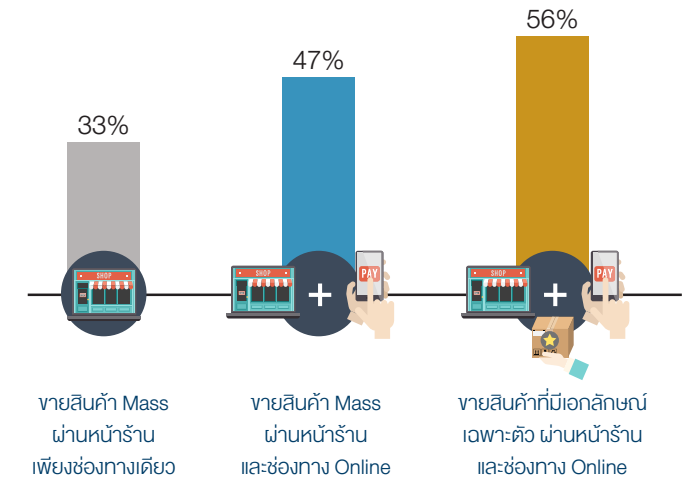
อย่างไรก็ดี พบว่ามี SMEs อีกกลุ่มหนึ่งที่เลือกใช้การปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหา โดยมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ ดังนี้

(1) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจและการควบคุมต้นทุน ด้วยการใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยี รวมถึงนำระบบ IT มาใช้ในการวางแผนธุรกิจ จัดทำบัญชีและบริหารสต็อกสินค้า

(2) พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่ง และใช้โอกาสจากโลกออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขายและขยายตลาดไปสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ

โอกาสในการเติบโตของ SMEs

(จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน)



นอกจากนี้ ผลการสำรวจยังสะท้อนให้เห็นว่า การที่ SMEs นำธุรกิจเข้าสู่ตลาดออนไลน์ แต่ยังคงขายสินค้าหรือบริการที่ไม่มีเอกลักษณ์นั้น ไม่เพียงพอที่จะทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน เนื่องจากตลาดออนไลน์มีการแข่งขันด้านราคาที่ดุเดือดจากคู่แข่งจำนวนมาก และจากการสำรวจพบว่า มี SMEs เพียงร้อยละ 47 ที่ธุรกิจสามารถเติบโตได้จากการเพิ่มช่องทางการออนไลน์ในการจำหน่ายสินค้าและบริการที่ไม่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (Mass Product) ดังนั้นการมุ่งยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่ง และให้ช่องทางการค้าออนไลน์สร้างโอกาสในการเข้าถึงและขยายฐานลูกค้า จึงเป็นการสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้แก่ธุรกิจในระยะยาว

ความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นเป็นผลลัพธ์จาก “การปรับตัว” ผลพลอยได้ที่ตามมา คือ “การกระตุ้นทุนการเงินที่บรรเทาลง”

SMEs ที่ปรับตัวได้

- ⊕ ประยุกต์ใช้เครื่องจักร หรือ IT
- ⊕ พัฒนาสินค้า / บริการให้แตกต่าง กันสมัย และมีความพึงพอใจ
- ⊕ ใช้โอกาสจากยุค Digital เพิ่มช่องทางการขาย

รูปแบบการดำเนินธุรกิจ

SMEs ที่ปรับตัวไม่ได้

- ⊖ ไม่ได้ยกระดับกระบวนการผลิต
- ⊖ สินค้า / บริการไม่ตอบโจทย์ตลาด
- ⊖ ขายสินค้า / บริการผ่านหน้าร้านเพียงช่องทางเดียว

SMEs ที่ปรับตัวได้มี โอกาสในการเติบโต “มากกว่า” SMEs ที่ปรับตัวไม่ได้



(*) สัดส่วนจาก SMEs ที่มีการปรับตัวรอบด้านทั้งหมด 285 ราย

61%

SMEs ที่ปรับตัวได้เห็นว่า ต้นทุนการเงินเป็นการ “น้อยกว่า” SMEs ที่ปรับตัวไม่ได้

31%

28%

64%



(**) สัดส่วนจาก SMEs ที่ไม่มีการปรับตัวจำนวน 923 ราย

หากพิจารณาผลลัพธ์จากการปรับตัว ผลการสำรวจพบว่า การที่ SMEs ปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะทำให้ความสามารถทางการแข่งขันเพิ่มขึ้นและต้นทุนการบริหารจัดการลดลง ซึ่งทำให้ผลประกอบการเพิ่มขึ้นแล้ว ยังนำมาสู่ผลพลอยได้ด้านการเงินที่ตามมาอีกด้วย กล่าวคือ SMEs ที่มีการปรับตัวส่วนใหญ่เห็นว่าการเงินที่ตามมาอีกด้วย กล่าวคือ SMEs ที่มีการปรับตัวส่วนใหญ่เห็นว่าการเงินที่ตามมาอีกด้วย กล่าวคือ SMEs ที่มีการปรับตัวส่วนใหญ่เห็นว่าการเงินที่ตามมาอีกด้วย

นอกจากปัญหาสำคัญที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว ผลสำรวจยังพบว่า SMEs ไทยบางกลุ่มต้องเผชิญกับปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่ทำให้การเติบโตและการปรับตัวมีความท้าทายมากขึ้น โดยเมื่อวิเคราะห์แบบสำรวจในมิติเชิงพื้นที่พบว่า SMEs ในเมืองรองมีความท้าทาย

ในการดำเนินธุรกิจมากกว่าเมืองหลัก จาก 3 ปัญหาเพิ่มเติม ดังนี้ (1) ขนาดของตลาดที่เล็ก ทำให้ผลกระทบจากการแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่รุนแรงกว่า SMEs ในเมืองหลัก อาทิ การแข่งขันกับ Modern Trade ห้างสรรพสินค้า และโรงแรมที่พักที่มีเครือข่ายจากส่วนกลาง (2) ปัญหาขาดแคลนแรงงาน จากการอพยพย้ายถิ่นเข้าสู่เมืองหลัก การดึงดูดแรงงานจากธุรกิจขนาดใหญ่ และความต้องการของแรงงานรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไป และ (3) ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานไม่เอื้ออำนวย ซึ่งเป็นสาเหตุให้ SMEs เมืองรองเสียโอกาสทางการค้าและภาระต้นทุนธุรกิจสูงขึ้น อาทิ ถนนชำรุดและคับแคบ ต้นทุนค่าขนส่งแพงกว่าคู่แข่งในเมืองหลัก และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร

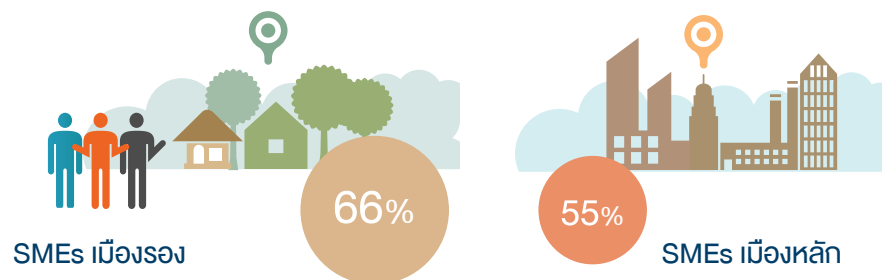
3 ปัญหาเพิ่มเติมที่ SMEs ในเมืองรองเผชิญ

1. ตลาดเล็ก...

ทำให้ต้องแข่งขันรุนแรงกับธุรกิจขนาดใหญ่
ที่ขยายเข้ามาในพื้นที่

สัดส่วน SMEs ที่ได้รับผลกระทบ
จากการแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่

(จาก SMEs เมืองรอง จำนวน 1,162 ราย และ SMEs เมืองหลัก จำนวน 1,254 ราย)



2. แรงงานขาดแคลนเพราะ...



คนอพยพ
ไปเมืองหลัก



ธุรกิจรายใหญ่
ดึงดูดแรงงาน



คนรุ่นใหม่
ชอบงาน
ในสำนักงาน

3. โครงสร้างพื้นฐานไม่เอื้ออำนวย



ถนนชำรุด
และคับแคบ



ค่าขนส่ง
แพงกว่า
เมืองหลัก



อินเทอร์เน็ต
ไม่เสถียร
และเข้าไม่ถึง
บางพื้นที่

หมายเหตุ : SMEs เมืองรอง ตั้งอยู่ใน 57 จังหวัดที่ GPP ต่ำกว่า 1.5 แสนล้านบาท

อีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ SMEs ไทย คือ ความยุ่งยากในการติดต่อกับภาครัฐและภาคการเงิน โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การติดต่อกับภาครัฐและการขอสินเชื่อมีขั้นตอนที่ซับซ้อน มีเงื่อนไขและใช้เอกสารมาก รวมถึงมีค่าใช้จ่ายแฝง อาทิ ค่าประเมินหลักประกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวเพิ่มภาระต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และทำให้ SMEs บางกลุ่มเสียโอกาสทางการค้า นอกจากนี้ ผลสำรวจยังพบว่า SMEs มีความไม่แน่ใจต่อประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการอบรมต่าง ๆ จากภาครัฐ เนื่องจากเห็นว่ารูปแบบการติดตามและประเมินผลไม่ได้ยึดโยงกับความสำเร็จของธุรกิจ

ผลสำรวจและความคิดเห็นจาก SMEs

การประมวลผลสำรวจและความคิดเห็นจาก SMEs กว่า 2,400 รายทั่วประเทศ นำมาซึ่งบทสรุป 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนให้ SMEs มีการปรับตัวและใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับศักยภาพในการดำเนินธุรกิจด้วยต้นทุนที่ต่ำลง โดยการจัดทำหรือสนับสนุนภาคเอกชนให้จัดทำโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เช่น Cloud, Software สำเร็จรูป หรือ Web Service และควรเน้นโครงการให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการให้มีความพร้อมด้านการประยุกต์ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยียุคใหม่ พร้อมทั้งการฝึกอบรมแรงงาน โดยเฉพาะทักษะที่ขาดแคลน อาทิ ทักษะทางภาษา การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน และการใช้และซ่อมบำรุงเครื่องจักร นอกจากนี้ ภาครัฐควรพิจารณาลดกฎเกณฑ์ และขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อลดต้นทุนแฝง และเพิ่มความสะดวกให้แก่ SMEs ในการเข้ารับบริการภาครัฐ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกันเองให้มากขึ้นด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

นอกจากนี้ ภาครัฐควรพิจารณาขยายโอกาสและสร้างความเท่าเทียมแก่ SMEs ให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจรายใหญ่ได้มากขึ้น และเร่งยกระดับมาตรฐานระบบสาธารณสุขและโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดเมืองรองให้ทัดเทียมกับเมืองหลัก เพื่อขยายโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมและสร้างแรงจูงใจให้แรงงานทำงานอยู่ในท้องถิ่น

ประการที่สอง ในการสนับสนุนให้ SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมผลักดันและส่งเสริม SMEs ให้ใช้โครงสร้างพื้นฐานทางการเงินกลาง อาทิ Prompt Pay และ QR Payment ให้มากขึ้น เพื่อสนับสนุนการสร้าง Track Record ที่จะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ นอกจากนี้ ภาครัฐ ได้ปฏิรูปกฎเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินที่สร้างภาระ

“แม้ว่าภาครัฐ ภาคเอกชน และ อปท. จะร่วมกันสนับสนุน SMEs อย่างเต็มกำลังแล้ว แต่การเติบโตอย่างแข็งแกร่งของ SMEs ยังต้องพึ่งพาวิสัยทัศน์ของผู้ประกอบการ SMEs เองที่ตระหนักรู้และมีการเตรียมพร้อมที่จะปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยี”

ต้นทุนทางการเงินที่ไม่จำเป็น เช่น การปรับปรุงกฎเกณฑ์การประเมินราคาหลักประกัน สามารถประเมินหลักประกันเพียงครั้งเดียวเพื่อยื่นขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินได้หลายแห่ง จากเดิมที่ต้องมีการประเมินใหม่ทุกครั้ง รวมถึงได้มีการสนับสนุนให้เกิด Information-based Lending มากขึ้น ด้วยการอนุญาตให้สถาบันการเงินใช้ข้อมูลอื่น ๆ (Alternative Data) ในการพิจารณาสินเชื่อ อาทิ ข้อมูลการให้คะแนน Rating ของผู้ใช้บริการ ข้อมูลคะแนนเครดิต ข้อมูลค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น

ประการสุดท้าย แม้ว่าภาครัฐ ภาคเอกชน และ อปท. จะร่วมกันสนับสนุน SMEs อย่างเต็มกำลังแล้ว แต่การเติบโตอย่างแข็งแกร่งของ SMEs ยังต้องพึ่งพาวิสัยทัศน์ของผู้ประกอบการ SMEs เองที่ตระหนักรู้และมีการเตรียมพร้อมที่จะปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยี ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ แตกต่างจากคู่แข่ง รวมถึงมีการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการดำเนินงาน

ดังนั้น การจะยกระดับความสามารถทางการแข่งขันและผลักดันให้ SMEs เป็นแรงขับเคลื่อนหลักให้แก่เศรษฐกิจไทยต้องอาศัยการปรับตัวของทุกภาคส่วน ทั้งจากภาครัฐ ภาคการเงิน และผู้ประกอบการ SMEs ที่พร้อมใจกันเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตภายใต้บริบทของโลกยุคใหม่ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว